



RELATÓRIO

Fevereiro 2023

ATENDIMENTO AO



MUNÍCIPE

SIC

OUVIDORIA



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral da Prefeitura de Caraguatatuba, assume suas atividades, tendo a missão e visão sempre em foco, a fim de oferecer ao cidadão-usuário dos serviços de ouvidoria um atendimento ético e de qualidade.

Em conjunto com a Central de Relacionamento 156, a Ouvidoria tem oferecido aos Gestores da Administração Municipal informações que podem servir de subsídio para tomada de decisões em relação aos serviços públicos ofertados à população.

Desta forma, os dados constantes neste relatório podem ser transformados em valiosas informações gerenciais, capazes de sensibilizar e persuadir aqueles que estão convictos de que a prefeitura deve primar sempre pela satisfação do cidadão. Além disso, traduzas manifestações dos cidadãos em diagnósticos capazes de identificar as áreas que exigem intervenção.

Importa salientar que a cada manifestação que o cidadão registra, seja denúncia, reclamação, elogio ou sugestão, colabora para a adoção de medidas que melhorem a qualidade dos serviços oferecidos pelo Poder Público.

Quando a população acredita na qualidade do serviço prestado pelo Serviços de atendimento ao Cidadão (156 e Ouvidoria), esta serve de instrumento para prevenção e resolução de conflitos na esfera pública, permitindo com que o cidadão estabeleça uma relação de confiança com o Governo.

PROJETO

Com a crescente demanda por serviços públicos de qualidade e que atinjam as expectativas dos munícipes e visitantes de Caraguatatuba, a Prefeitura contratou empresa especializada para a implantação, manutenção e gestão de central de relacionamento no modelo 156 com processos, métodos e tecnologias a fim de criar um ambiente integrado de gerenciamento e gestão de solicitações de serviços para todas as entidades da Prefeitura ou que com ela se relaciona.

Neste relatório apresentamos as atividades correspondentes ao período de **01 até 28 de fevereiro de 2023.**

OPERAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

O horário de funcionamento:

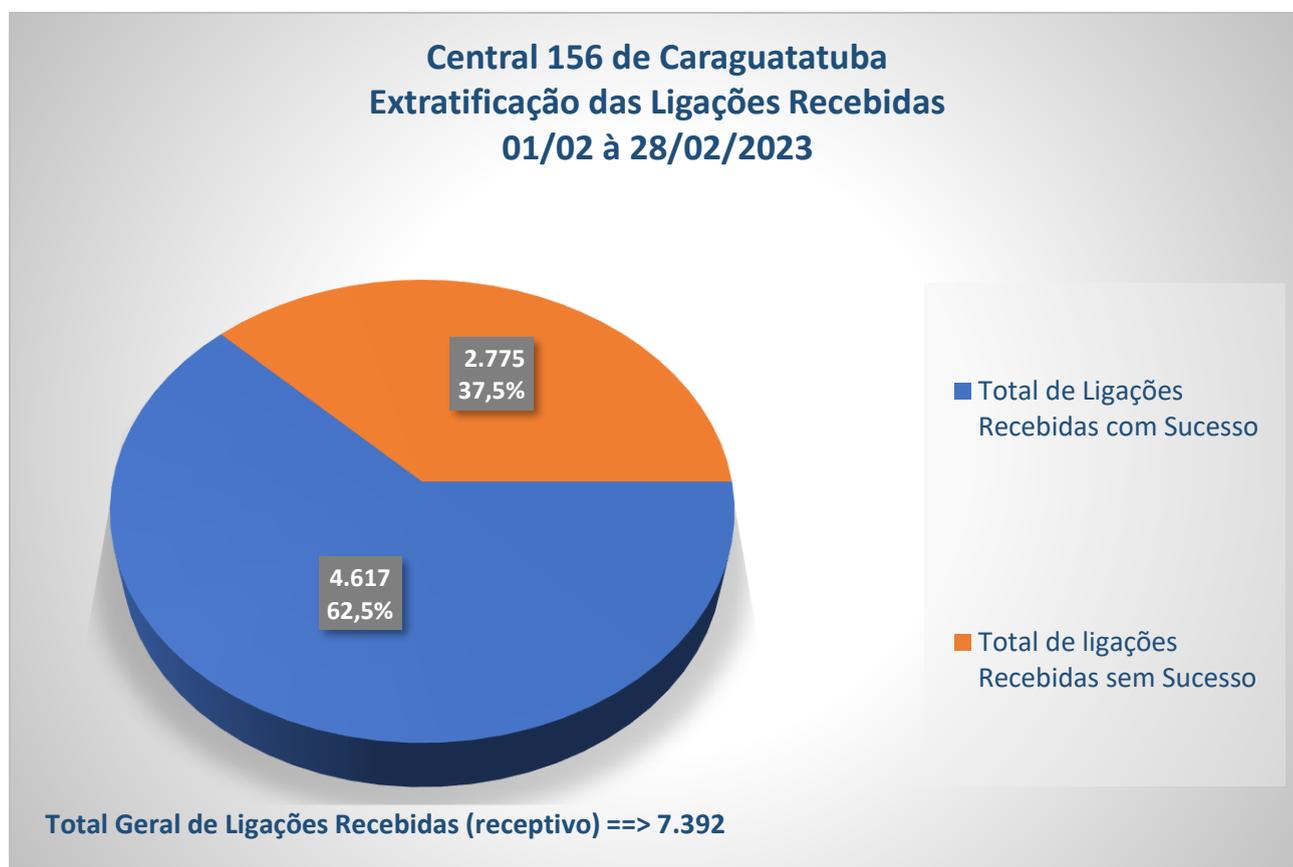
- Segunda à sexta-feira: **08h00 às 20h00**.
- Sábados: **09h00 às 15h00**.
- Domingos: não há expediente.

> Mensagem na URA (unidade de resposta audível):

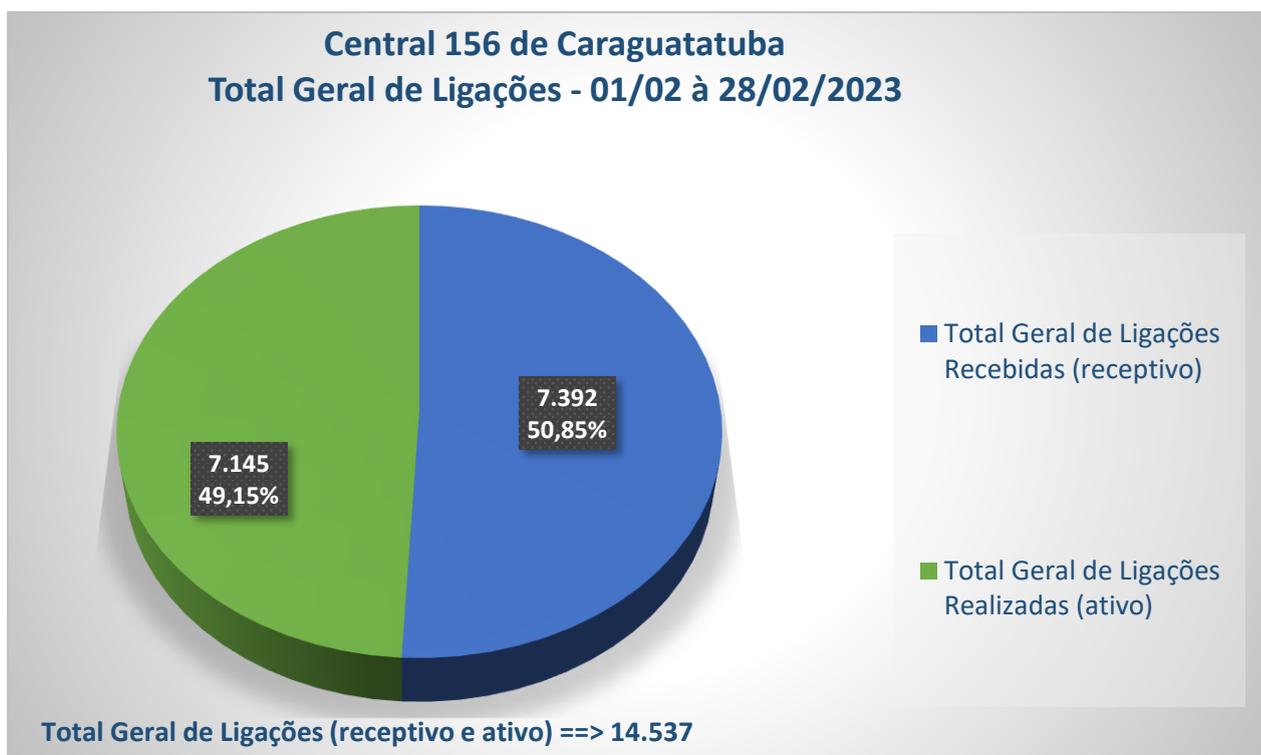
No período desta prestação, mantemos a mensagem da URA informações de prevenção ao COVID-19, além de recomendação para que os cidadãos utilizem os canais digitais, visando minimizar o tempo de espera em ligação e atendimento.

RELATÓRIO DE TELEFONIA

A seguir, apresentamos os dados de acompanhamento do volume de ligações recebidas (receptivo) e realizadas (ativos) pela Central 156 de Caraguatatuba do período de 01/02 à 28/02/2023. Dentro desse período mencionado, tivemos a AÇÃO EMERGENCIAL, ocasionada pelas fortes chuvas que atingiram o litoral entre noite de sábado, 18/02 e a madrugada de domingo 19/02/2023, em que o volume acumulado registrado foi de 250 mm em 72 horas, e resultou no aumento de 178% dos registros de protocolos e 70% de aumento de ligações recebidas na Central 156 Caraguatatuba, o que justifica o aumento de 22% nos indicadores de ligações recebidas sem sucesso, quando comparado ao relatório do mês anterior, referência Janeiro/2023



As ligações realizadas com sucesso, são as atendidas pelo cidadão. Cada contato pode ter até 03(três) tentativas, o que é contado como ligação sem sucesso.



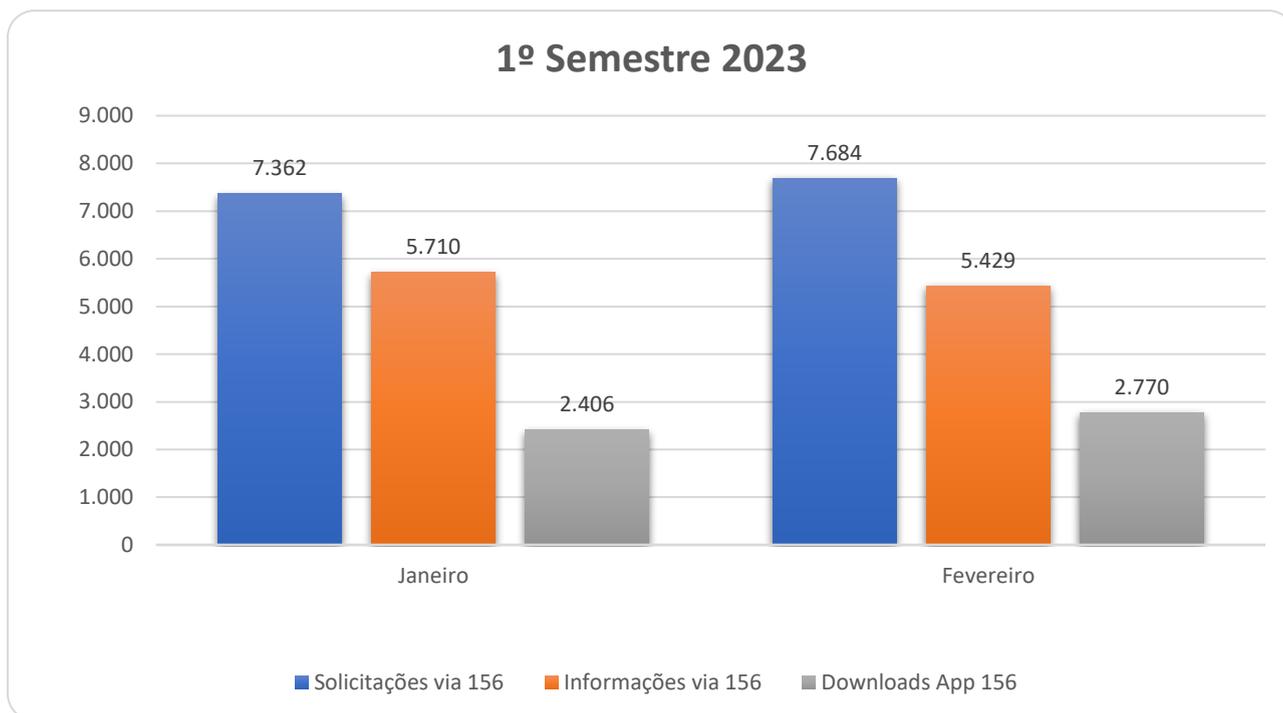
DOWNLOADS APLICATIVO 156 CARAGUATATUBA

O quantitativo de downloads do aplicativo 156 nas lojas Apple Store e Play Store, até o dia **28 de fevereiro de 2023** temos o total de **165.189** downloads realizados.

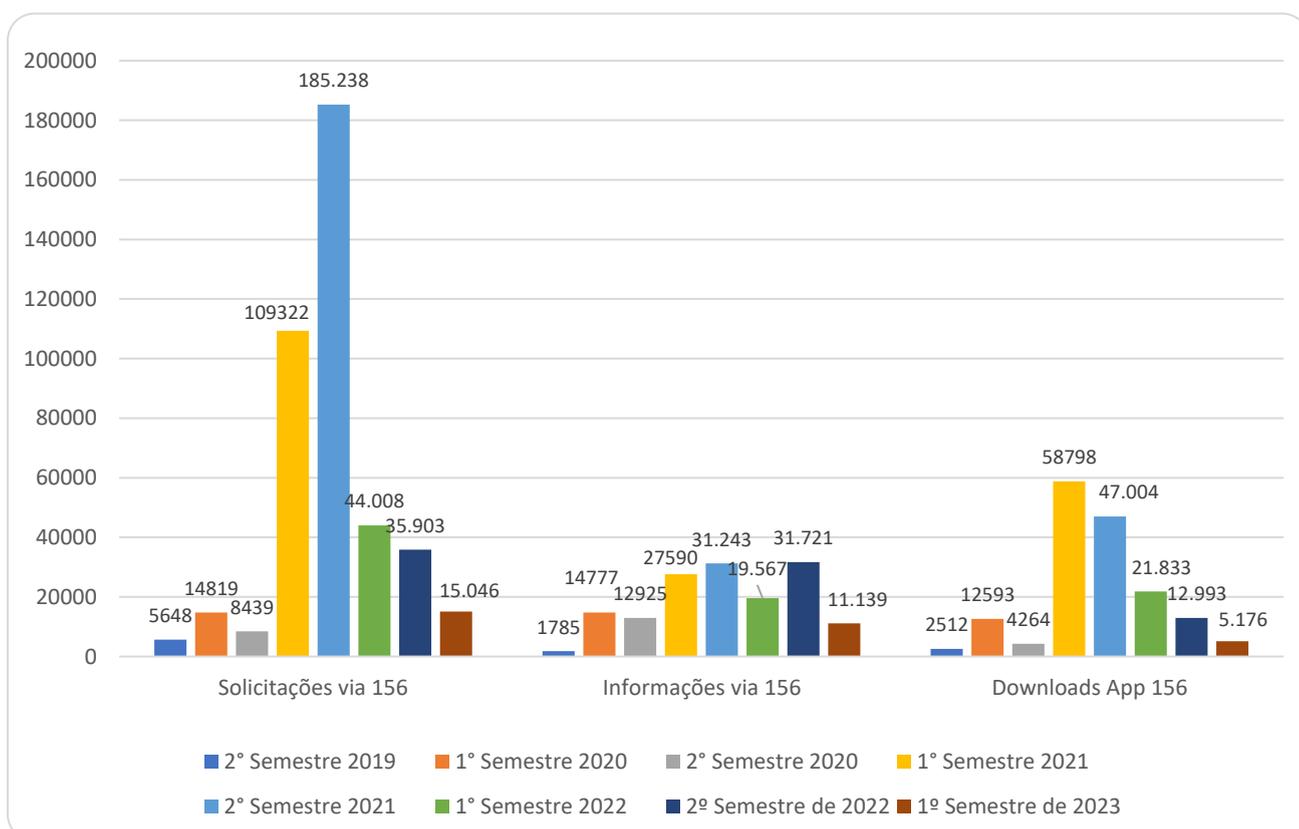
Mês/Ano	Apple	Android
Total de 2019	238	2274
Total de 2020	914	15943
Total de 2021	9.185	96.617
Janeiro/2022	564	5520
Fevereiro/2022	256	2968
Março/2022	162	2589
Abril/2022	164	2111
Maió/2022	354	5882
Junho /2022	216	1063
Julho/2022	240	2704
Agosto/2022	297	2.183
Setembro/2022	192	1.711
Outubro/2022	253	1.803
Novembro/2022	228	1.599
Dezembro/22	224	1.559
Janeiro	308	2.098
Fevereiro	325	2.445
165.189	14.120	151.069
100%	8%	92%

RESULTADO DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS PELO 156 CARAGUATATUBA

A seguir apresentamos os resultados gerenciais da operação da Central 156, considerando o período de **01/02 a 28/02/2023**, com o total geral de **26.185** protocolos criados na Central 156 para atendimentos ao cidadão, sendo **11.139** protocolos de informações e **15.046** protocolos de solicitações de serviços públicos.



A seguir, temos os indicadores compilados até **28/02/2023**:



26.185 Protocolos de Fevereiro gerados via 156 até 28/02/2023	79,9% Satisfação dos Serviços Protocolos gerados via 156 até 28/02/2023	95,9% Satisfação Central 156 Protocolos gerados via 156 até 28/02/2023
420.951 Protocolos - Total Protocolos gerados via 156 até 28/02/2023	324.787 (77,15%) Solicitações Concluídas Protocolos gerados via 156 até 28/02/2023	150.326 Pedidos de Informação Protocolos gerados via 156 até 28/02/2023

Conforme relatado no período anterior, até 31/01/2023 a Prefeitura de Caraguatatuba apresentava os indicadores de demandas pendentes fora do prazo em 74% do total dos protocolos, e para este período (até 28/02/2023), o indicador teve aumento de 18%, registrando 92% das demandas fora do prazo.

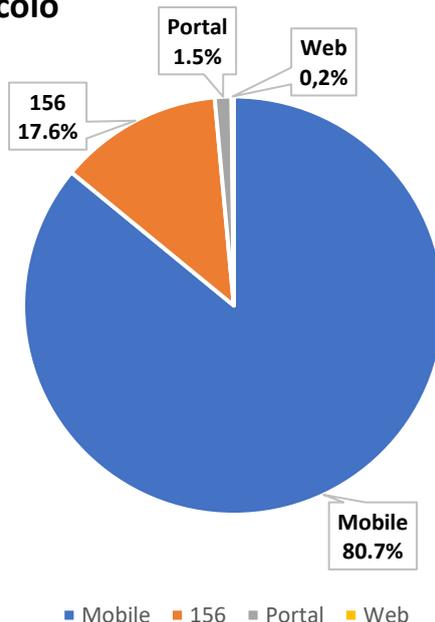


Conforme apresenta o gráfico a seguir, a preferência da população para abertura dos protocolos está em **80.7% pelo aplicativo da central 156Caraguatatuba**.

*Nota: Com relação a origem dos protocolos, a classificação via **WEB** demonstrada no gráfico abaixo, é relacionada aos protocolos gerados anteriormente à nova versão do app 156, que a partir de então, permitiu separação dos dados de app e web.*

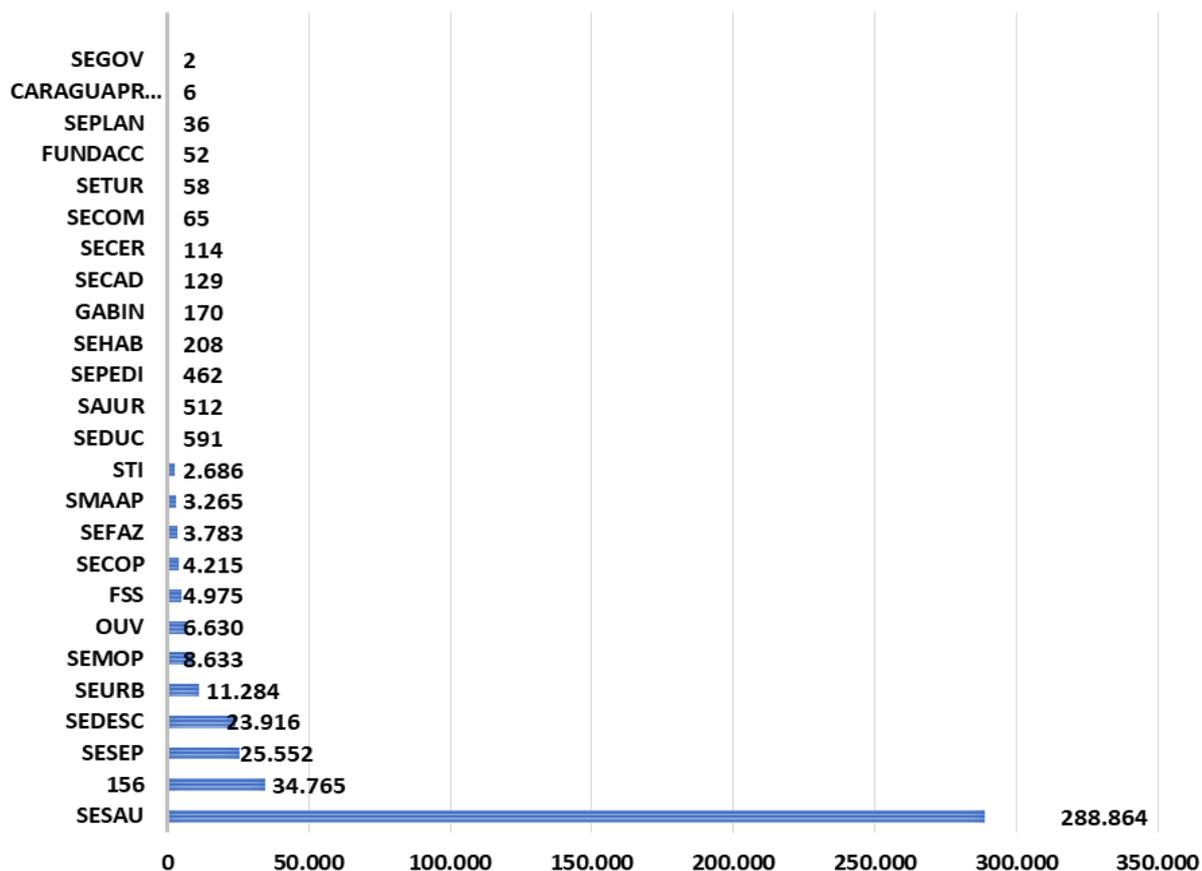
No gráfico a seguir, temos o tipo de origem dos protocolos com maior concentração de demandas por meio do aplicativo (mobile), seguidos protocolos abertos pela central telefônica e portal web.

Origem do Protocolo



De um total de **420.951** protocolos criados, **288.864** pertencem à Secretaria Municipal de Saúde, representando **280.369** da demanda de solicitação os pedidos e agendamentos da vacina da Covid-19.

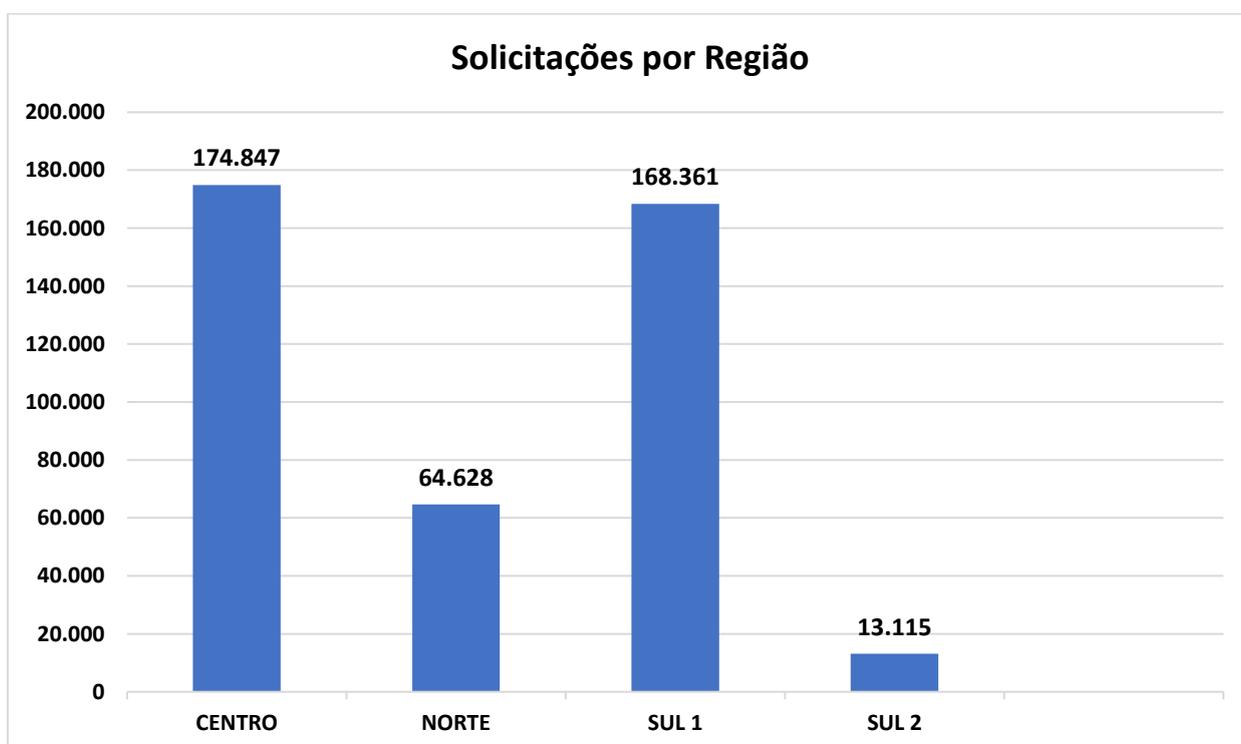
Solicitações por órgão



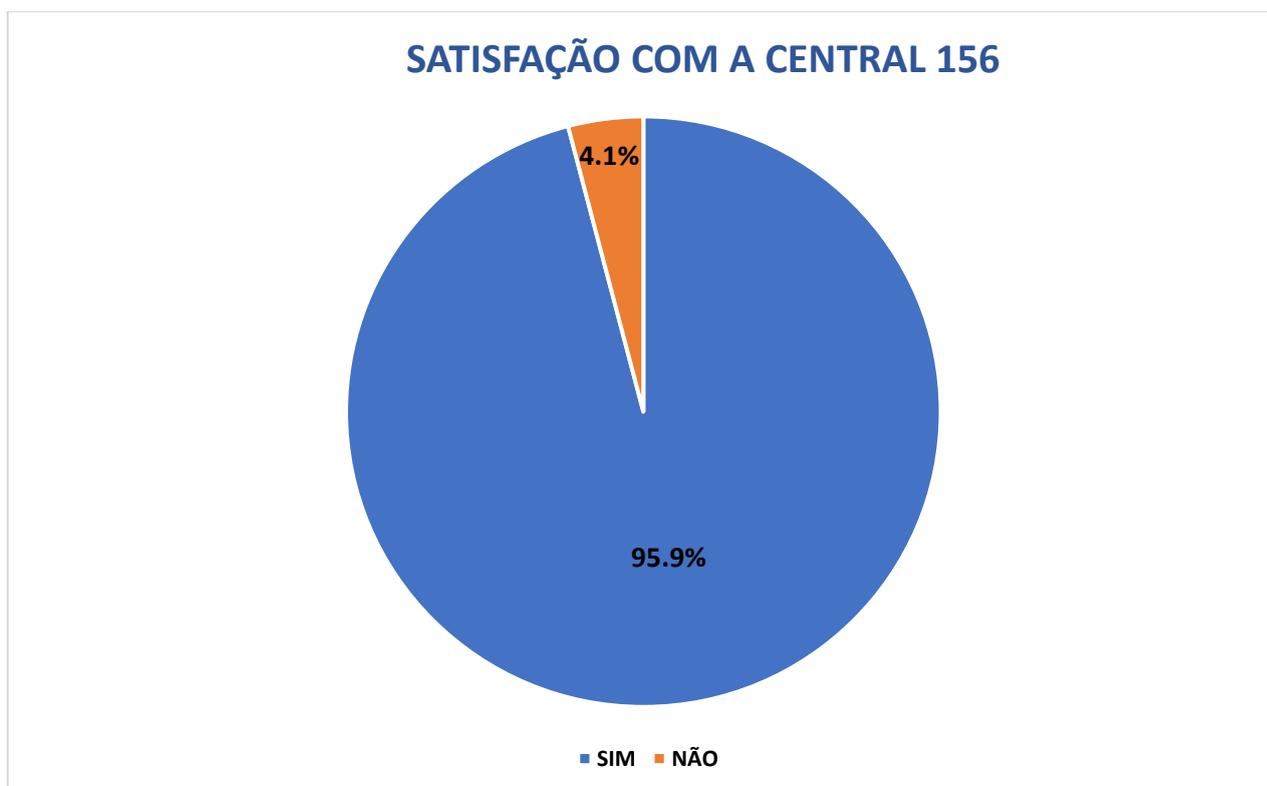
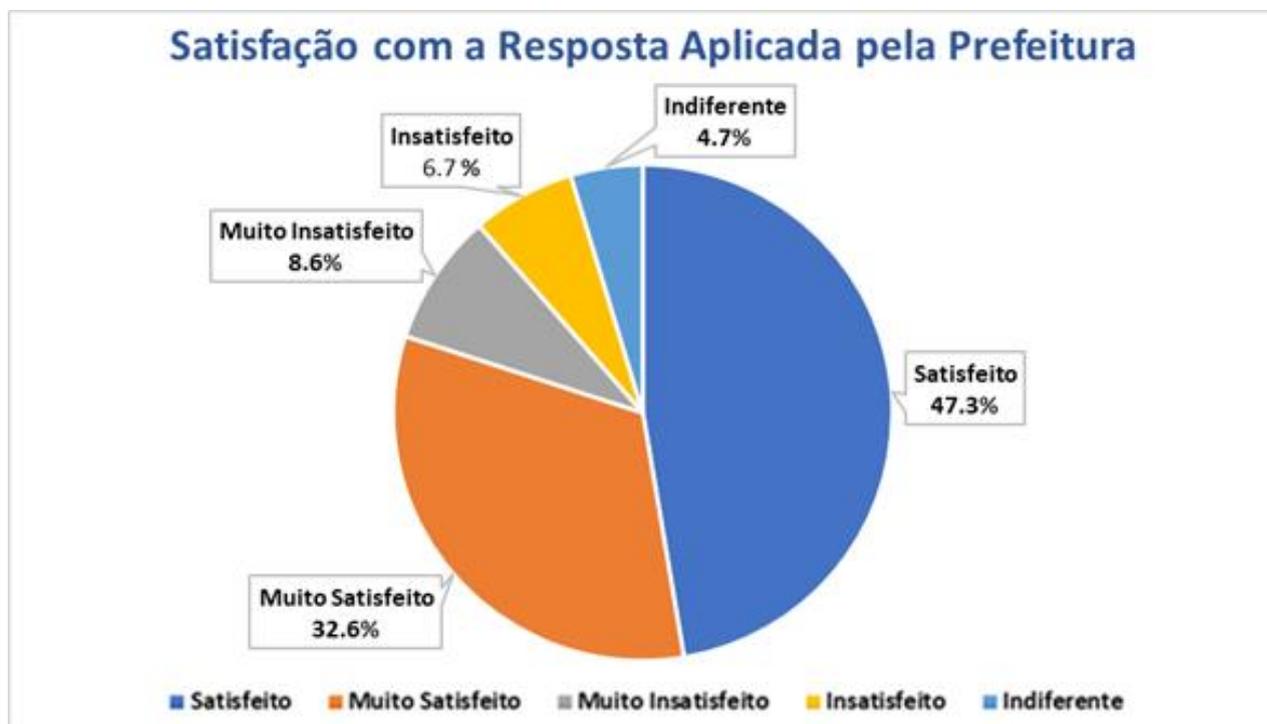
A seguir, apresenta-se a relação dos **15 serviços** mais demandados pela população para a Prefeitura de Caraguatatuba. Esses indicadores são importantes para o **Planejamento das Políticas Públicas** com relação a demanda dos cidadãos.



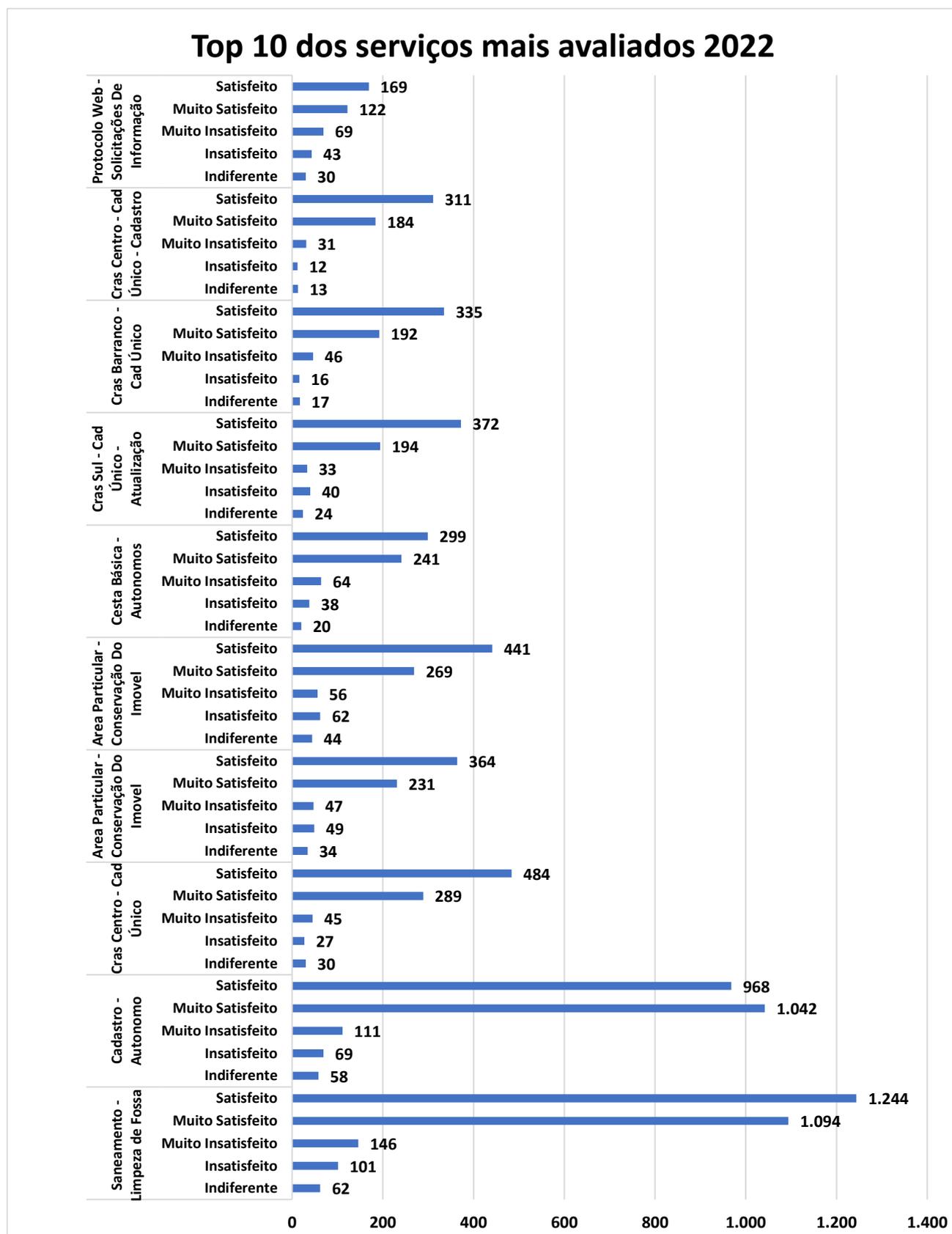
O gráfico abaixo demonstra a concentração das solicitações por região, sendo o Centro com maior demanda.



Resultados da satisfação do cidadão com relação à resposta aplicada pela Prefeitura aos respectivos protocolos está em **79.9 % satisfeito e muito satisfeito**, e também o nível de satisfação com o atendimento da Central 156 – **95,9 %** estão satisfeitos.



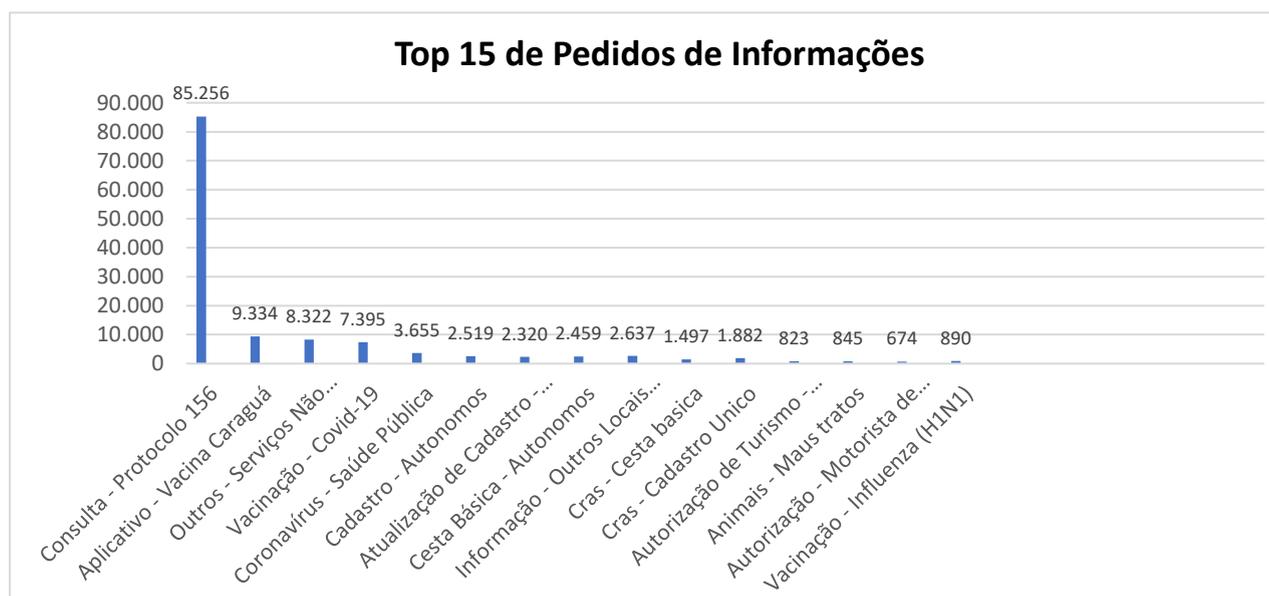
O gráfico a seguir, demonstra os 10 serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Caraguatatuba mais avaliados pelo cidadão, lembrando que o cidadão pode realizar a avaliação pela web, pelo telefone ou portal 156, sendo que quando é através da central, cabe ainda a explicação de que é referente a prestação do serviço como um todo, não apenas sobre a avaliação pessoal dele.



PEDIDO DE INFORMAÇÕES – 156 CARAGUATATUBA

Até **28/02/2023** foram registrados **150.326** pedidos de informação junto a Central telefônica do 156 de Caraguatatuba, atendidas diretamente pela equipe da Central.

Abaixo, apresenta-se o TOP 15 de pedidos de informações por serviço mapeado:



PEDIDOS DE SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

No mês de fevereiro foram registrado 2 pedidos de Serviço de Informação ao Cidadão.



Solicitações por Status

